

Termos de Produção de Serviços (TOSP) para a Unify Cloud Services Para clientes finais que obtêm acesso ao Unify Cloud Services

Aplicável a partir de 18 de setembro de 2020

Nós trataremos você e sua empresa, ou organização, coletivamente, como "Você". Outros termos em letra maiúscula utilizados nestes TOSP estão definidos no [Anexo 1 - Definições](#).

Lista de Anexos:

Anexo 1 - Definições

Anexo 2 - TOSP Adicionais para o Circuit

Anexo 3 - TOSP Adicionais para o OpenScape Cloud

Anexo 4 – Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Anexo 5 - Política de Uso Aceitável (AUP)

Anexo 6 - Regras do Fórum de Suporte (SRF)

Anexo 7 - EULA

Anexo 8 - Contrato de Processamento de Dados (DPA)

Anexo 9 - Informações sobre processamento (IoP) de Dados Pessoais para Informações de Usuários

Anexo 10 - Informações sobre o Processamento de Dados Pessoais para Clientes e Contatos de Faturamento e Usuários de Ferramentas de Parceiros

Anexo 11 - Descrição do Produto e Serviço (PSD)

Anexo 12 - Condições de Preço e Pagamento (PPT)

Elegibilidade para inscrever-se nos Serviços em Nuvem da Unify

Os Serviços em Nuvem da Unify são produzidos pela Unify Software e Solutions GmbH & Co.KG (“Unify”) e são fornecidos a Você pela sua parte contratante, que pode ser a Unify, uma entidade legal dentro do Grupo Atos/Unify, ou um Revendedor Credenciado (doravante denominada “Contratante”). As disposições sobre responsabilidade e garantias, exclusões e isenções nestes TOSP aplicam-se de forma semelhante à Unify e à parte contratante que Você está contratando.

Os Serviços em Nuvem da Unify são oferecidos apenas para empresas e organizações, ou seja, todas as pessoas físicas ou jurídicas ou parcerias com personalidade jurídica que atuem para o exercício do seu negócio, empresa ou profissão. Os Serviços em Nuvem da Unify não são oferecidos a outras pessoas, em particular, aos consumidores na sua pessoa física. Em qualquer caso, uma pessoa com menos de 18 anos ou que seja considerada menor em seu estado ou país de residência, exceto sob uma condição de aprendiz, não pode se inscrever nos Serviços em Nuvem da Unify ou ser inscrita por Você como usuário.

Se a Unify acreditar razoavelmente que Você ou um Usuário não atende aos requisitos estabelecidos acima, a Unify poderá, diretamente ou por meio de sua Contratante, sem qualquer responsabilidade e a seu exclusivo critério, (i) suspender ou excluir essa (s) Conta (s) de Usuário e seus Dados de Usuário e/ou qualquer parte, aspecto ou recurso dos Serviços em Nuvem da Unify, ou (ii) conforme o caso, optar por rescindir todo o Contrato de Serviços em Nuvem por justa causa, com efeito imediato.

Os Serviços em Nuvem da Unify também poderão ser suspensos, em sua totalidade ou em partes, sem ônus e sem aviso prévio, se (a) à critério da Unify, for determinado que o Cliente Final ou Usuário violou gravemente as disposições destes TOSP ou (b) a Unify é solicitada a fazê-lo em decorrência de determinação legal, ordem judicial ou determinação de qualquer autoridade, em qualquer país.

Mediante tal suspensão, o acesso a todos os Usuários do Usuário Final e Dados do Usuário poderá ser desativado ou bloqueado, sem qualquer reembolso ou compensação concedida a Você.

Você concorda que qualquer pessoa de sua empresa ou organização que tenha acesso aos Serviços em Nuvem da Unify, esteja vinculada a esses TOSP e aos documentos mencionados aqui.

1. Bem-vindo aos Serviços em Nuvem da Unify!

- 1.1 A Unify oferece serviços em nuvem, tais como o Circuit e o OpenScape Cloud (os “Serviços em Nuvem da Unify”), sendo constantemente aprimorados e desenvolvidos pela própria Unify.
- 1.2 A sua Parte Contratante pode oferecer a Você uma solução abrangente dos Serviços em Nuvem da Unify, solução técnica adicional e elementos de serviços. Essas soluções podem incluir o hardware que poderá ser usado em conjunto com os Serviços em Nuvem da Unify e soluções por trás de interfaces e conectores ou serviços gerenciados dos Serviços em Nuvem da Unify. Esse TOSP abrangem apenas as funcionalidades e os serviços descritos no [**Anexo - Descrição do Produto e Serviço \(PSD\)**](#). Você pode contratar com sua Parte Contratante, acordos separados sobre os elementos adicionais da solução ou um único acordo sobre toda a solução na qual esses TOSP estão inseridos.

2. Inscrevendo-se para os Serviços em Nuvem da Unify

- 2.1 Para se inscrever aos Serviços em Nuvem da Unify, você deve concluir um processo de registro e fornecer informações atuais, completas e precisas, conforme solicitado pelo formulário de registro. Além deste TOSP, Você também deverá aderir integralmente aos termos e condições do **Contrato de Processamento de Dados (DPA)**.
- 2.2 O registro para os Serviços em Nuvem da Unify resultará em uma proposta vinculativa de sua empresa ou organização com a Parte Contratante, para celebrar um Contrato de Serviços em Nuvem. Você será informado se sua proposta for aceita via e-mail direto ou através de sua Parte Contratante. Sua Parte Contratante e a Unify são livres para aceitar ou negar qualquer proposta a seu exclusivo critério. Se for aceito, o Contrato de Serviços em Nuvem entrará em vigor e, se for rejeitado, não haverá Contrato de Serviços em Nuvem e nem Você, nem sua Parte Contratante, nem a Unify, terão qualquer responsabilidade com relação a outra parte.
- 2.3 Uma vez que sua proposta tenha sido aceita, Você e qualquer usuário criado através do console de administração dos Serviços em Nuvem da Unify receberão um nome de usuário e senha via e-mail, que, no acesso inicial, deve ser alterada para uma senha conhecida apenas por esse Usuário. Você e/ou o Usuário deve(m) garantir que a(s) senha(s) não se torne (em) conhecida (s) por terceiros não autorizados. Caso você suspeite que a(s) senha(s) foi(foram) comprometida(s), você deve notificar a Unify ou seu Contratante sem demora. Você é responsável por todos os danos decorrentes da sua falha em manter a confidencialidade das senhas.
- 2.4 O primeiro Usuário que for criado para sua empresa ou organização durante o processo de inscrição ocupará as funções de administrador da Conta de Subscrição do Cliente Final.

3. Feedback sobre os Serviços em Nuvem da Unify

A Unify será a proprietária de qualquer informação e dados que Você e/ou Usuários fornecerão sobre os testes que fizeram, os resultados dos testes e outros materiais, como capturas de tela, gravações, conceitos, etc. (coletivamente, "Feedback"). Por meio do presente documento Você cede e concede à Unify todos os direitos, títulos e interesses sobre o Feedback e todos os Direitos de Propriedade Intelectual, incluindo o direito de usar, compartilhar e comercializar o Feedback de qualquer maneira e para qualquer finalidade. Você não dará nenhum Feedback que esteja sujeito a uma licença que exija que a Unify ou sua Parte Contratante conceda quaisquer direitos (por exemplo, Licença de Freeware e Código Aberto) ou faça pagamentos a terceiros, porque o Feedback foi incorporado aos Serviços em Nuvem da Unify ou à Documentação ou qualquer outro produto, software ou serviço da Unify ou outros itens. Esses direitos permanecem após o término de um Contrato de Serviços em Nuvem.

4. Direito de Uso e Manipulação de Dados do Usuário

- 4.1 Ao inscrever-se nos Serviços em Nuvem da Unify e enviar os Dados do Usuário aos Serviços em Nuvem da Unify Você concorda, pelo prazo do Contrato de Serviços em Nuvem, que esses Dados do Usuário sejam usados, modificados, processados, reproduzidos e distribuídos pelo Serviços em Nuvem da Unify, unicamente com a finalidade de fornecer os Serviços em Nuvem da Unify para Você e os Usuários que Você indicar. Isso inclui a execução pública ou a exibição pública dos Dados do Usuário, quando tais recursos forem fornecidos e executados por Você, dentro ou através dos Serviços em Nuvem da Unify.
- 4.2 Você deve ter todos os direitos, licenças e permissões exigidas de terceiros para usar os Dados do Usuário e para reproduzir, publicar e exibir os Dados do Usuário dentro e fora dos Serviços em Nuvem da Unify.

Os Serviços em Nuvem da Unify apenas atuam como um canal passivo para os dados dos usuários dos Serviços em Nuvem da Unify. Nem a Unify ou sua Parte Contratante reivindicam quaisquer direitos de propriedade sobre seus Dados de Usuário e não analisarão, compartilharão, distribuirão ou farão referência a seus Dados de Usuário, exceto conforme previsto neste documento ou na **Política de Uso Aceitável (“AUP”)**, com respeito aos Serviços em Nuvem da Unify, ou conforme isso possa ser exigido pelas Leis Aplicáveis.

- 4.3 Se você se opuser a quaisquer Dados do Usuário de terceiros dos Serviços em Nuvem da Unify, o procedimento descrito na **AUP será aplicado**. Caso tais Dados do Usuário de terceiros dos Serviços em Nuvem da Unify sejam considerados permissíveis sob o AUP, sua única opção será deixar de usar os Serviços em Nuvem da Unify. No entanto, isso não constitui um direito de rescindir prematuramente o Contrato de Serviços em Nuvem, nem de reivindicar quaisquer danos e/ou indenizações.
- 4.4 Se você acredita que seu Revendedor Credenciado, a Unify ou qualquer uma de suas afiliadas, ou um Usuário terceirizado dos Serviços em Nuvem da Unify (incluindo Usuários Convidados), violaram os direitos autorais, primeiro notifique sua Parte Contratante sobre a potencial violação de direitos autorais antes de tomar medidas legais. As disposições da **AUP** se aplicarão.
- 4.5 Você entende que a publicação de Dados dos Usuários nos aplicativos de Serviços em Nuvem da Unify não substitui a necessidade de registrá-los junto aos institutos de proteção de direitos autorais ou em qualquer outra organização de direitos de propriedade intelectual.

5. Responsabilidades do Cliente Final pelos Dados do Usuário

- 5.1 Ao usar os Serviços em Nuvem da Unify, você deve sempre cumprir todas as Leis Aplicáveis, incluindo, mas não limitado a: (a) com relação aos Dados Pessoais, todas as leis e regulamentos de privacidade aplicáveis e (b) leis ou regulamentos relacionados ao registro de comunicação, incluindo, quando necessário, comunicar todos os participantes em um debate ou reunião de áudio ou vídeo, dos Serviços em Nuvem da Unify, que ela está sendo gravada e que os Dados do Usuário e os Dados Pessoais podem ser transferidos para fora de seu país de jurisdição, por ex. fora do Brasil, do Espaço Econômico Europeu e dos EUA. É sua responsabilidade garantir que você tenha o direito de usar os Serviços em Nuvem da Unify onde você está localizado, bem como onde os convidados da reunião estão localizados.
- 5.2 Você é totalmente responsável por todas e quaisquer atividades que ocorram em suas Contas dos Serviços em Nuvem da Unify e com os Dados do usuário. Mediante a assinatura dos Serviços em Nuvem da Unify, Você reconhece, consente e fará com que todos os seus Usuários, incluindo os Usuários Convidados, confirmem e consentam que todos os Dados do Usuário são de sua exclusiva responsabilidade.

Os Dados do Usuário podem ser acessados pelo Administrador do Arrendamento. Se um Usuário for excluído, os Dados do Usuário desse Usuário ainda poderão ser acessados por outros Usuários que compartilharam uma Conversa com esse Usuário.

- 5.3 Você indenizará, defenderá e isentará sua Parte Contratante e a Unify de toda e qualquer reclamação, ônus, danos e/ou custos de terceiros (incluindo, mas não limitado a, honorários advocatícios) decorrentes de sua violação das cláusulas 4 (Direito a Uso e Manipulação de Dados do Usuário), 5 (Responsabilidades do cliente final pelos dados do usuário) e 6 (Privacidade de Dados).

6. Proteção de Dados Pessoais

- 6.1 Ao usar os Serviços em Nuvem da Unify, Você e cada um dos seus usuários dos Serviços em Nuvem da Unify carregarão, criarão ou receberão os Dados do Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify contendo Dados Pessoais. A Unify, enquanto prestadora dos Serviços em Nuvem da Unify, trata a segurança e proteção de tais Dados Pessoais extrema seriedade.

- 6.2 A Unify prestará os Serviços em Nuvem da Unify por meio de funcionários que estão vinculados ao sigilo de dados, conforme definido pela Legislação Aplicável.
- 6.3 Com relação aos Dados Pessoais armazenados ou processados pelos Serviços em Nuvem da Unify, Você celebrará um **Contrato de Processamento de Dados (DPA)** diretamente com a Unify.
- 6.4 A Unify processará os seus Dados Pessoais somente com o propósito de executar os Serviços em Nuvem da Unify e excluirá os Dados Pessoais dos sistemas da Unify, se não forem mais necessários para essa finalidade, sujeitos a quaisquer obrigações de retenção de dados exigidas pelas Leis Aplicáveis.
- 6.5 A Unify pode usar subcontratadas para criar os Serviços em Nuvem da Unify.
- 6.6 A Unify e sua Contratante não têm controle e não são responsáveis pela proteção de quaisquer Dados do Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify que você compartilhou com outras pessoas, portanto, sempre tenha cuidado ao fornecer quaisquer Dados do Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify que possam conter Dados Pessoais ou outras informações confidenciais. Você concorda em atender a todas as pré-condições legais obrigatórias para o uso pretendido dos Serviços em Nuvem da Unify e dos Dados do Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify pelos quais é responsável, por exemplo, obtendo o consentimento dos funcionários para que, a esse respeito, os Serviços em Nuvem da Unify possam ser fornecidos a Você sem que Você viole quaisquer Leis Aplicáveis. Você é especialmente responsável por observar os direitos e obrigações trabalhistas aplicáveis, devendo manter a Unify isenta de qualquer responsabilidade neste sentido.
- 6.7 Mais detalhes sobre o processamento e as medidas de proteção de dados da Unify podem ser encontrados nas **Informações sobre processamento (IoP)** que pode ser acessado online.
- 6.8 Quando exigido pela Legislação Aplicável e, enquanto representante de uma organização que inscreve vários Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify para utilizar os Serviços em Nuvem da Unify (Cliente), Você reconhece e aceita que o **Contrato de Processamento de Dados (DPA)** determinará sua relação de privacidade de dados com a Unify.

Você também concorda que os termos do DPA se aplicam a cada um dos Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify da sua organização e que você tomará as medidas adequadas para garantir que esses termos sejam vinculativos a eles.

7. Segurança

- 7.1 Você é totalmente responsável por manter a confidencialidade de todas as suas senhas e das Contas dos Serviços em Nuvem da Unify, em especial no que diz respeito ao Usuário Administrador. Nenhum dos seus Usuários pode usar qualquer outra Conta dos Serviços em Nuvem da Unify, sem a permissão do referido Usuário.
- 7.2 Você deve conhecer a identidade de qualquer Usuário inscrito ou convidado por Você, incluindo os Usuários Convidados. Você não pode permitir que partes que você desconhece ou que não se identificaram, usem os Serviços em Nuvem da Unify. O descumprimento desta obrigação pode resultar em bloqueio de acesso às Contas dos Serviços em Nuvem da Unify ou, em casos graves, de todo o seu acesso aos Serviços em Nuvem da Unify e rescisão contratual motivada.
- 7.3 Você concorda em notificar a Unify ou sua Parte Contratante imediatamente sobre qualquer uso não autorizado de suas Contas dos Serviços em Nuvem da Unify, ou qualquer outra violação de segurança. Nem a sua Contratante, nem a Unify, serão responsáveis por qualquer perda que Você possa incorrer como resultado da utilização de suas senhas por outra pessoa ou as Contas dos Serviços em Nuvem da Unify, com ou sem o seu conhecimento. Você reconhece e concorda que, em tal caso, Você poderia, por sua vez, ser responsabilizado por perdas incorridas pela Unify, sua Contratante, ou terceiros, devido ao uso de sua Conta dos Serviços em Nuvem da Unify ou senhas por outra pessoa.

8. A disponibilidade local pode ser limitada

Os Serviços em Nuvem da Unify podem não estar disponíveis ou acessíveis em todos os países ou para uso em um determinado local. Você é responsável por seguir as Leis Aplicáveis em sua jurisdição, estado ou país e não deve usar os Serviços em Nuvem da Unify, se tal uso resultar em violação da Lei Aplicável. A Unify se reserva ao direito de modificar ou desabilitar recursos e funcionalidades dos Serviços em Nuvem da Unify e/ou quaisquer serviços relacionados, se necessário, para cumprir as leis locais aplicáveis. A Unify tem o direito de bloquear o acesso aos Serviços em Nuvem da Unify de determinados países ou jurisdições. Tal limitação, modificação ou desativação não lhe dá o direito de encerrar prematuramente o Contrato de Serviços em Nuvem.

Entre em contato com sua Contratante, para obter a lista mais recente de países nos quais os Serviços em Nuvem da Unify estão disponíveis e para conhecer as variações funcionais aplicáveis em determinados países ou jurisdições.

Você está ciente de que, em nenhuma hipótese, a Unify será responsável pelo provimento de serviços de comunicação ou telecomunicação, prestados por operados de telecomunicações ou quaisquer outros fornecedores contratados exclusivamente por Você ou sua organização, sendo que não recairá nenhuma responsabilidade sobre a Unify por eventual indisponibilidade de tais serviços.

9. Licença, direitos autorais e titularidade dos Serviços em Nuvem da Unify

- 9.1 Sujeito a estes TOSP, Você receberá, com vigência após a confirmação da aceitação do seu pedido de subscrição e, em seguida, para cada versão dos Serviços em Nuvem da Unify disponibilizados a Você sob o Contrato de Serviços em Nuvem, um direito global, revogável (mediante qualquer forma de rescisão do Contrato de Serviços em Nuvem), não exclusivo, isento de *royalties* e não transferível sob nossos Direitos de Propriedade Intelectual para acessar e usar os Serviços em Nuvem Unify de qualquer dispositivo tecnicamente compatível que seja controlado por sua organização.
- 9.2 Salvo pelos direitos concedidos na cláusula 9.1 acima, todos os títulos e todos os Direitos de Propriedade Intelectual nos Serviços em Nuvem da Unify, incluindo, sem limitação, todas as modificações aos mesmos, sejam baseados em Feedback ou não, permanecerão como propriedade exclusiva da Unify e não serão usados de qualquer outra forma que não a descrita no presente documento. Você reconhece que os Serviços em Nuvem da Unify e todos os Direitos de Propriedade Intelectual com relação a eles são e serão, em todos os momentos, propriedade da Unify, mesmo se sugestões feitas por você, por exemplo, como parte do Feedback, sejam incorporadas nas versões subsequentes dos Serviços em Nuvem da Unify.
- 9.3 Você não tem nenhum direito de divulgar, sublicenciar ou, de outra forma, transferir o acesso aos Serviços em Nuvem da Unify ou qualquer software que possa ser disponibilizado a Você para download como parte de sua assinatura dos Serviços em Nuvem da Unify, ou a documentação relacionada ou outras informações exclusivas. Você não pode sublocar ou sublicenciar os Serviços em Nuvem da Unify a terceiros, incluindo quaisquer de suas Afiliadas, a menos que isso seja explicitamente acordado por escrito com a Unify ou sua Contratante. Você não pode praticar engenharia reversa, reproduzir, descompilar ou desmontar os Serviços em Nuvem da Unify, exceto na medida expressamente permitida pela Lei Aplicável. Você concorda em não reivindicar ou declarar titularidade ou a propriedade dos Serviços em Nuvem da Unify.

10. Software para download

- 10.1 Para usar alguns recursos dos Serviços em Nuvem da Unify ou para usar os Serviços em Nuvem da Unify em alguns dispositivos, talvez seja necessário fazer o download e instalar o software, por exemplo, um aplicativo para um smartphone ou tablet ou um plug-in. Tal software é licenciado à Você sob os presentes TOSP e, além disso, os termos do **Contrato do Usuário Final (EULA)** da Unify se aplicarão. Em alguns casos, o software pode conter componentes de software de terceiros,

por ex. componentes comerciais, freeware ou software de código aberto, que podem estar sujeitos a outros EULAs de terceiros ou licenças de código aberto, respectivamente. Tais termos de licenciamento separados prevalecerão sobre o EULA. Uma cópia do EULA e os termos de licenciamento separados são fornecidos na seção EULA.

- 10.2 Qualquer instalação e uso do software está sujeito à sua aceitação dos termos de licença e do EULA.
- 10.3 O software deve ser entregue e licenciado somente em forma de código objeto, ou seja, forma executável, legível por máquina. Não há reivindicação de entrega do código-fonte. Na medida em que os termos das Licenças de Código Aberto estabeleçam o código fonte, a Unify pode optar por disponibilizar o código-fonte (a) incluindo-o na entrega do software ou (b) mediante solicitação, enviar a mídia separada em troca de reembolso de despesas, ou (c) através do site da Unify. A opção (b) deve estar sempre disponível e abrange o Software de código aberto relevante usado na versão atual dos Serviços em Nuvem da Unify e em todas as versões anteriores, referente a pelo menos três (3) anos.
- 10.4 Você pode copiar tal software para download para fins de backup ou arquivamento, ou como parte do uso dos Serviços em Nuvem da Unify, mas para nenhuma outra finalidade. Você não pode remover ou alterar qualquer aviso de direitos autorais ou de propriedade. Você não pode praticar engenharia reversa, descompilar ou desmontar o software, salvo quando explicitamente permitido por lei ou por licenças de Código Aberto aplicáveis. A distribuição dentro de sua empresa ou organização por outros meios além dos Serviços em Nuvem da Unify (por exemplo, sistema interno de distribuição de software) é permitida apenas na medida em que o software para download é distribuído exclusivamente para o uso de seus Usuários.

11. Defeitos dos Produtos

- 11.1 Se houver um Defeito no Software (fornecido como parte indissociável do Serviço em Nuvem da Unify, na modalidade de *Software as a Service - SaaS*), a Unify corrigirá tal Defeito desde que você notifique a Unify ou a sua Parte Contratante sobre esse Defeito, pelo menos por escrito, sem demora indevida e em qualquer caso até cinco (5) Dias Úteis do seu conhecimento do Defeito.
- 11.2 Você compromete-se a fornecer assistência à Unify, em especial, por meio de uma pronta implementação de qualquer solução alternativa ou pelo envio de registros que permitam identificar tais Defeitos. Caso Você reivindique Defeitos, que de acordo com estes TOSP não podem ser considerados como Defeitos, por exemplo, porque a Unify não é responsável pelo Defeito reivindicado ou não há realmente nenhum Defeito, e você foi capaz de notar com razoável diligência ao examinar o defeito reivindicado, a Unify ou sua parte contratante se reserva o direito de cobrar de Você, de forma razoável, os custos incorridos pela Unify ou pela sua Parte Contratante.
- 11.3 A Unify decidirá, a seu exclusivo critério, se será fornecida uma solução alternativa ou uma versão de correção dos Serviços em Nuvem da Unify e o cronograma para tal solução alternativa ou versão de correção.
- 11.4 Com relação aos Defeitos, seu único recurso é reivindicar um Crédito de Nível de Serviço na medida estabelecida no **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** com seu Revendedor, para planos de assinatura elegíveis. Se o Defeito não for remediado e prejudicar materialmente o uso dos Serviços em Nuvem da Unify de acordo com os TOSP em uma base contínua, Você poderá rescindir o Contrato de Serviços em Nuvem sem considerar o requisito de prazo mínimo. Neste caso, os Encargos pré-pagas (se houverem) serão reembolsados a você em uma base *pro rata*, ou seja, a partir do momento em que sua rescisão se tornar efetiva.
- 11.5 As disposições desta cláusula 11 são completas e serão seu único recurso em relação a reivindicações baseadas em Defeitos. Os Serviços em Nuvem da Unify são fornecidos "no estado em que se encontram" e conforme disponível.

Salvo conforme explicitamente descrito nestes TOSP, a Unify não oferece garantias, sejam expressas, estatutárias ou implícitas, incluindo, sem limitação, quaisquer garantias implícitas de adequação de comerciabilidade para uma finalidade específica ou de não violação de direitos de propriedade intelectual. Todos os outros direitos e recursos serão excluídos.

Esta disposição aplica-se também à sua Parte Contratante.

Qualquer atraso no cumprimento das obrigações da Unify ou da sua Parte Contratante, devido ao não cumprimento de Suas obrigações listadas nestes TOSP, será por Sua conta e custo.

12. Indenização por Direitos de Propriedade Intelectual

- 12.1 A Unify indenizará Você contra encargos resultantes de (a) um julgamento final em um processo movido por terceiros contra Você que determine que um Serviço em Nuvem da Unify viola os Direitos de Propriedade Intelectual de terceiros, ou (b) um acordo por escrito entre Você e terceiros com relação à violação do Direito de Propriedade Intelectual, desde que a Unify tenha dado consentimento prévio e por escrito ao acordo, incluindo os custos razoáveis incorridos com o mesmo.
- 12.2 A Unify também pode, a seu exclusivo critério e custo, obter de tais terceiros os Direitos de Propriedade Intelectual necessários para continuar a fornecer um Serviço em Nuvem da Unify à Você; ou modificar ou substituir a parte respectiva do Serviço em Nuvem da Unify com funcionalidade substancialmente semelhante, a fim de evitar a violação. Se a Unify não fornecer esses recursos, qualquer uma das Partes poderá rescindir o Contrato de Serviços em Nuvem sem considerar qualquer prazo mínimo e Você reembolsará os Encargos pré-pagos restantes.
- 12.3 Você não deve reconhecer nenhuma suposta violação sem a prévia e escrita anuência da Unify. Caso Você opte por interromper o uso da parte afetada de um Serviço em Nuvem da Unify ou dos Serviços em Nuvem da Unify, para minimizar os danos esperados ou por outras razões, Você informará a terceiros que a eventual interrupção do uso não implica em reconhecimento da alegada violação.
- 12.4 A obrigação da Unify de indenizar-lhe está sujeita a (a) sua notificação à Parte Contratante e da Unify, por escrito, tão logo quanto razoavelmente possível, sobre qualquer infração, suspeita ou alegação, (b) não fazer qualquer admissão que seja ou possa ser prejudicial à Unify, sem o consentimento prévio por escrito da Unify; (c) dar à Unify o direito de se defender contra a alegação, incluindo a negociação de um acordo; (d) fornecer à Unify assistência razoável na defesa contra a suposta violação; e (e) permitir que a Unify forneça os recursos estabelecidos na cláusula 12.2.
- 12.5 A obrigação da Unify de lhe indenizar será excluída na medida em que a suposta violação for atribuída a Você e, em particular, se for devida aos seguintes (a) uso indevido ou qualquer uso de um Serviço em Nuvem da Unify de maneira não autorizada ou contrária as instruções da sua Contratante e da Unify ou para uma finalidade não razoavelmente contemplada pela sua Parte Contratante e pela Unify; (b) o uso de qualquer componente de um Serviço em Nuvem da Unify em combinação com qualquer equipamento de hardware, ambiente de sistema ou aplicativos de terceiros não especificamente aprovados pela sua Parte Contratante e pela Unify; (c) com respeito a software para download e sem limitação a seus direitos sob licenças de código aberto, uma modificação que foi feita sem o consentimento prévio por escrito da Unify; (d) uso de um Serviço em Nuvem da Unify fora do escopo dos direitos de uso concedidos a você sob o Contrato de Serviços de Nuvem; (e) com relação ao software para download, sua falha em usar as correções fornecidas ou recomendadas por sua Parte Contratante e pela Unify, incluindo correções e consertos de segurança geralmente disponíveis para o equipamento de hardware subjacente, software de terceiros ou ambiente do sistema; (f) quaisquer reclamações relacionadas a uma Norma; ou (g) em qualquer caso, quando a Unify ou a sua Parte Contratante usou um projeto ou instrução fornecido ou fornecido por Você.

- 12.6 As disposições desta cláusula, parágrafos 12.1 a 12.5 são completas e serão seu único recurso com relação a reclamações relacionadas a uma suposta violação ou violação real dos Direitos de Propriedade Intelectual de terceiros. Todos os outros direitos e recursos serão excluídos.
- 12.7 Você deve defender e indenizar a Unify contra quaisquer perdas, custos, despesas, exigências ou encargos decorrentes de uma reclamação por um terceiro, alegando qualquer infração se (a) a reclamação resultar de um evento especificado na cláusula 12,5; (b) a capacidade da Unify de se defender contra a suposta alegação tenha sido prejudicada por sua falha em cumprir com os requisitos da cláusula 12.4; ou (c) a reclamação decorre do uso da Rede do Cliente.

13. Responsabilidade

- 13.1 As responsabilidades da Unify, seja por meio de indenização ou outro por cada evento ou série de eventos relacionados decorrentes ou relacionados ao TOSP serão limitadas ao menor dos seguintes valores (i) 25% (vinte e cinco por cento) do Valor do Contrato ou (ii) Valor equivalente em moeda local à Cem mil euros (100.000 euros), na data de ocorrência do fato. A responsabilidade agregada total da Unify nos termos do Contrato será limitada a um valor igual a 50% (cinquenta por cento) do Valor do Contrato.
- 13.2 A Unify não será responsável por perda de lucro, danos indiretos, danos subsequentes, incluindo perda de negócios, perda de contratos, interrupção dos negócios, gastos incorridos e desnecessários, perda ou corrupção dos Dados do Usuário, ou reclamações levantadas por terceiros contra Você, a menos que especificado de outra forma nestes TOSP.
- A exclusão de responsabilidade estabelecida no parágrafo acima será aplicada independentemente da forma de ação, seja em contrato, ato ilícito, responsabilidade estrita do produto ou outro, mesmo se a Unify for avisada com antecedência sobre a possibilidade dos danos em questão e mesmo se tais danos eram previsíveis, e até mesmo se seus recursos falham em seu propósito essencial.
- 13.3 A responsabilidade da Unify pela perda ou corrupção de Dados do Usuário deve ser limitada ao tempo e custo para restaurar os dados dos backups regulares e gerais da plataforma de Serviços em Nuvem da Unify que a Unify mantém como parte das operações normais da Unify. É sua obrigação garantir que Dados importantes do Usuário não sejam armazenados apenas nos Serviços em Nuvem da Unify, e fornecer backups ou cópias dos Dados do usuário regularmente. Você não usará os Serviços em Nuvem da Unify como seu único meio de armazenar esses dados importantes.
- 13.4 Nada nestes TOSP será interpretado de forma a limitar a responsabilidade da Unify ou da sua Contratante por fraude ou deturpação fraudulenta, atos ou omissões intencionais, negligência grave, bem como a responsabilidade sob uma garantia, ou sob quaisquer Leis Aplicáveis obrigatórias.
- Estas disposições de responsabilidade serão aplicadas de forma semelhante à sua parte contratante. Para evitar dúvidas, não haverá responsabilidade cumulativa nem solidária entre a Unify e sua Contratante.
- 13.5 A menos que especificado de outra forma em seu pacote de serviços aplicável, sua reivindicação de créditos de nível de serviço conforme o **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** neste documento terá o prazo de validade de seis (6) semanas após a ocorrência do Incidente. Reclamações com relação a Defeitos terão prazo de validade de 12 (doze) meses a partir de suas respectivas provisões.

14. Prazo e Rescisão da assinatura de um cliente

- 14.1 Se você enviar seu registro para a assinatura dos Serviços em Nuvem da Unify, o Contrato de Serviços em Nuvem entrará em vigor na data em que seu registro for aceito, conforme indicado pelo e-mail de confirmação, que será enviado a Você pela Unify ou pela sua Parte Contratante. Se você obtiver os Serviços em Nuvem da Unify "off-line", por exemplo, de um dos representantes de vendas

da sua Contratante, o Contrato de Serviços em Nuvem entrará em vigor na data em que for assinado por Você e pela Parte Contratante ou na data acordada individualmente ("Data de Vigência").

- 14.2 O prazo mínimo de uma assinatura paga a partir da Data de Vigência é definido pelo plano de assinatura selecionado por Você. Consulte a **Descrição do Produto e Serviço (PSD)**. Depois disso, o prazo será renovado automaticamente para períodos de renovação consecutivos (dependendo do plano de assinatura, consulte o PSD também) até que o Contrato de Serviços em Nuvem seja encerrado, mediante notificação prévia com, no mínimo, trinta (30) dias de antecedência do término de qualquer período de vigência. Um prazo mínimo diferente pode ser aplicado, dependendo das ofertas especiais.
- 14.3 Após o recebimento da notificação de rescisão, você receberá os meios técnicos pelos quais Você pode fazer o download dos Dados do Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify do Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify antes do vencimento do Contrato de Serviços em Nuvem, a menos que seja proibido pelas Leis Aplicáveis. Em geral, o recurso de download será disponibilizado por até 30 (trinta) dias após a expiração do Contrato de Serviços em Nuvem. Após o término desse período, todas as suas Contas de Usuário serão completamente removidas juntamente com todos os Dados do Usuário que tais Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify possam ter (ainda) armazenados no respectivo Serviço em Nuvem da Unify.

Após a confirmação do término, Você excluirá ou destruirá todas as cópias do software para download, incluindo aplicativos ou plug-ins que Você possa ter obtido por meio da assinatura dos Serviços em Nuvem da Unify. Com exceção do recurso de download, Você também deixará de usar qualquer parte dos Serviços em Nuvem da Unify, mesmo que ainda esteja disponível para Você.

Após a rescisão por justa causa atribuível a Você, a Unify poderá tornar o acesso aos meios técnicos de download dependente do pagamento de todos os eventuais débitos e/ou do pagamento antecipado dos encargos pelo tempo relevante durante o qual os meios técnicos de download deverão ser fornecidos.

- 14.4 Não obstante qualquer compromisso de prazo mínimo, a Unify pode declarar que um Serviço em Nuvem da Unify está para ser encerrado, com um período de aviso prévio de um (1) ano.

15. Alterações aos Serviços em Nuvem da Unify e os TOSP

- 15.1 A Unify poderá, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, desenvolver e expandir os Serviços em Nuvem da Unify e poderá substituir, atualizar ou estender determinadas funcionalidades dos Serviços em Nuvem da Unify por funções com funcionalidades equivalentes. A Unify pode escolher e/ou modificar, a seu exclusivo critério, o equipamento, hardware, software, incluindo utilitários e ferramentas, equipamentos e terminais de telecomunicações, sistemas de TI e outros itens, incluindo a documentação associada (por exemplo, instruções de operação, guias de aplicação e especificações) e a configuração usada para fornecer os Serviços em Nuvem da Unify para Você, desde que isso não prejudique materialmente o fornecimento dos Serviços em Nuvem da Unify à Você. Quando viável, a Unify ou sua Parte Contratante anunciará possíveis alterações nos Serviços em Nuvem da Unify que afetem os requisitos do sistema, com antecedência adequada.
- 15.2 A qualquer momento, os termos destes TOSP e de outros termos e condições mencionados por ele, podem ser alterados ou, ainda, funcionalidades podem ser adicionadas ou removidas, ou outras alterações podem ser implementadas, e que exijam uma determinada ação de sua parte, tal como uma alteração do navegador, configurações do microfone ou a exportação de dados. Nesse caso, a Unify ou sua Parte Contratante fornecerá a Você uma notificação com 30 (trinta) dias de antecedência através de um e-mail para o Contato do Cliente e, a critério da Unify, também em outros formulários adequados. Se você continuar usando o Serviço em Nuvem da Unify após a alteração entrar em vigor, considera-se que você aceitou os termos alterados.

Se Você não quiser aceitar os termos alterados, poderá rescindir sua assinatura dos Serviços em Nuvem da Unify com efeito a partir da data em que a alteração dos termos destes TOSP entrarem

em vigor, sujeito a aviso prévio de 10 (dez) dias por escrito a partir da data em que a alteração se tornou efetiva. Se uma mudança tiver de ser implementada devido a uma exigência sob as Leis Aplicáveis, não haverá nenhum direito decorrente da rescisão do Contrato de Serviços em Nuvem.

16 Conformidade com o Controle de Exportação e Regulamentos Aduaneiros

- 16.1 Todos os Produtos, incluindo, entre outros, itens/mercadorias (“Itens”) (bens/hardware, software e tecnologias e/ou Serviços) podem estar sujeitos a leis e regulamentos de exportação e/ou a regulamentos nacionais, estrangeiros e internacionais. As Partes reconhecem que as violações a tais leis e regulamentos são proibidas e que a conformidade com as regras e regulamentos aplicáveis deve ser assegurada em todos os momentos.
- 16.2 A Unify executará todos os procedimentos necessários e apropriados para solicitar quaisquer autorizações de exportação exigidas para entregas a Você, desde que a Unify seja a Exportadora de Registros legal para as entregas. Você fornecerá assistência, a documentação necessária e certificados solicitados pela Unify para obter as autorizações necessárias ou para analisar, garantir e documentar a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.
- 16.3 Caso a autorização não seja concedida, seja concedida com atraso, seja concedida com escopo reduzido, seja revogada ou não renovada, a Unify não recairá nenhuma responsabilidade sobre a Unify. Tais eventos serão considerados como um evento de Força Maior.
- 16.4 Você deverá obter, no devido tempo, todas as licenças de importação necessárias para os Itens importados da Unify. A Unify, mediante solicitação razoável, fornecerá assistência e documentação razoáveis em apoio ao processo de licenciamento de importação.
- 16.5 Você está ciente de que os itens fornecidos sob as licenças de exportação são fornecidos para um uso final específico e para o Usuário Final e podem estar sujeitas a condições específicas. Você respeitará o conteúdo das licenças e autorizações governamentais aplicáveis e os certificados assinados no processo de licenciamento. Você não venderá, transferirá ou disponibilizará itens entregues sob as Licenças de Exportação para qualquer Usuário Final, uso final ou destino que se desviem do conteúdo da Licença de Exportação, a menos que tal ação tenha sido autorizada pela autoridade competente que emitiu a autorização de exportação original.
- 16.6 Você somente transferirá, exportará ou reexportará itens recebidos da Unify para parceiros confiáveis. Ele garantirá que os Itens não sejam disponibilizados de forma alguma para partes, destinos e Usuários finais sob embargo, excluídos de negócios ou sob sanções relevantes da Alemanha, da União Européia, dos EUA ou das Nações Unidas.
- 16.7 Você não irá reexportar nenhuma informação/tecnologia técnica controlada sob estes TOSP.
- 16.8 Se os itens forem exportados diretamente para um país fora da UE sob sua responsabilidade, você garante a exportação direta para fora da UE ou do país de expedição sem atrasos indevidos no prazo máximo de trinta (30) dias após a entrega dos itens para você ou seu despachante designado e durante o período de validade da autorização de exportação aplicável à exportação individual. Você nomeará somente despachantes designados confiáveis (exemplo: Certificado pelo AEO) que participam do AES (Sistema Automatizado de Exportação - um processo automatizado da União Européia). Você garante o encerramento correto do respectivo procedimento aduaneiro ao deixar a União Europeia ou o país de expedição. Em caso de não conformidade, você será responsável por quaisquer custos adicionais - frete e outros - e encargos impostos à Unify pela administração tributária nacional.
- 16.9 As remessas não podem ser reencaminhadas para outros destinos diferentes dos indicados na documentação de envio. Tal documentação não pode ser removida ou substituída antes que a remessa tenha chegado ao seu destino originalmente declarado.

- 16.10 Em caso de reexportação de qualquer Item por Você e a menos que a Unify seja a Exportadora de Registro legalmente definida, você será responsável pelo processo geral de exportação. Você arcará com todos os custos relacionados ao controle de exportação para tal reexportação.
- 16.11 Você deverá indenizar e isentar a Unify contra qualquer reclamação, processo, ação, multa, perda, custo e danos decorrentes de ou relacionados a qualquer descumprimento dos regulamentos de controle de exportação por você, e Você deverá indenizar a Unify por todas as perdas, danos e despesas resultantes disso.

17. Disposições Especiais para planos de subscrição gratuitos (conforme aplicável)

- 17.1 Sua Contratante poderá oferecer a Você um plano de assinatura gratuita (ofertas gratuitas ou de teste ou “Free Trial”) para um Serviço em Nuvem da Unify sob determinadas condições, que são apresentadas no respectivo Serviço em Nuvem da Unify ou em acordos específicos de teste ou prova de conceito. Esta cláusula 17 aplica-se a planos de assinatura gratuitos e tem precedência sobre qualquer outro termo destes TOSP.
- 17.2 Se Você usar um plano de assinatura gratuito, você não cobrará da Unify ou da sua Parte Contratante qualquer coisa que fizer com os (ou submeter aos) Serviços em Nuvem da Unify, incluindo Feedback. Você arcará com todos e quaisquer custos pelo uso do seu plano de assinatura gratuito. Você assume o risco e o custo de qualquer perda de dados, perda de receita, tempo e esforço causados pelo uso de um plano de assinatura gratuito.
- 17.3 Os planos de assinatura gratuitos para os Serviços em Nuvem da Unify podem ou não ter uma data de expiração definida. Em qualquer caso, a Unify ou sua Contratante poderá suspender ou encerrar o plano de assinatura gratuita a qualquer momento, com antecedência mínima de quatro (4) semanas, caso a rescisão entre em vigor antes de uma data de expiração definida. Você não deve usar um plano de assinatura gratuito com dados que você não pode perder ou com dados dos quais Você não possui um backup em separado fisicamente armazenado fora dos Serviços em Nuvem da Unify.
- 17.4 Para o plano de assinatura gratuito, o **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** não se aplica. A Unify e sua Contratante não concedem créditos de SLA e renuncia:
- (a) toda e qualquer garantia com respeito aos Serviços em Nuvem da Unify e a Documentação relacionada, expressa ou implícita, incluindo garantias de comercialização e adequação especificamente implícitas para uma finalidade específica, e
- (b) qualquer responsabilidade por qualquer problema no (ou causado por seu) plano de assinatura gratuita para os Serviços em Nuvem da Unify, seja direto, indireto, especial, consequente, e/ou lucros cessantes.
- 17.5 Se um plano de assinatura gratuito terminar, ele poderá ser convertido em um plano de assinatura pago. Neste caso, você terá que escolher quais Usuários do Serviço em Nuvem da Unify serão cobertos pelo plano de assinatura pago. Os Usuários do Serviço em Nuvem da Unify não cobertos pelo plano de assinatura pago serão excluídos do Serviço em Nuvem da Unify e perderão o acesso aos seus Dados de Usuário. Observe que a Unify ou sua Parte Contratante não tem obrigação de converter seu plano de assinatura gratuita em um plano de assinatura pago para o respectivo Serviço em Nuvem da Unify.

18. Disposições gerais

- 18.1 **Direitos Exclusivos.** As marcas registradas, marcas de design industrial, nomes ou nomes de domínio da Unify e dos fornecedores da Unify (para os fins desta cláusula, “Marcas”), bem como a propriedade de todos os Direitos de Propriedade Intelectual sobre todas as Marcas associadas ou usadas nos (ou exibidas nos) Serviços em Nuvem da Unify são da Unify ou de terceiros por ela contratados. Você não pode enquadrar ou utilizar técnicas de enquadramento para incluir quaisquer

Marcas da Unify, fornecedores da Unify ou outras informações exclusivas (incluindo imagens, texto, layout de página ou formulário) da Unify, sem o consentimento expresso e por escrito da Unify. Você não pode usar nenhuma “*meta tag*” ou qualquer outro “texto oculto” utilizando as Marcas da Unify ou dos fornecedores da Unify sem o consentimento expresso e por escrito do respectivo proprietário da marca.

18.2 Plano de Encargos e Precificação. Os encargos devidos em contraprestação pela assinatura dos Serviços em Nuvem da Unify são definidas por sua Parte Contratante.

Anexo 1 - Definições

Os termos em letra maiúscula utilizados nestes TOSP e os documentos indicados no presente estão definidos conforme segue:

"Administrador da Conta de Subscrição" refere-se a um Usuário dos seus Serviços em Nuvem que recebera acesso ao console de administração da Sua Conta de Subscrição para os Serviços em Nuvem da Unify. O Administrador da Conta de Subscrição pode criar Usuários de Subscrição e outros Usuários, e pode conceder o acesso ao console de administração, tornando-os assim também um Administrador da Conta de Subscrição. O primeiro Administrador da Conta de Subscrição é criado automaticamente após a inscrição nos Serviços em Nuvem da Unify, juntamente com o Contato do Cliente.

"Agente Regulatório" significa qualquer autoridade pública que tenha, ou possa vir a ter, autoridade de supervisão ou regulatória sobre sua Parte Contratante e/ou a Unify e/ou os Serviços em Nuvem da Unify, de acordo com as Leis Aplicáveis e/ou futuras alterações, sobre qualquer aspecto da execução ou cumprimento de quaisquer direitos, prerrogativas ou obrigações relacionadas aos Serviços em Nuvem da Unify.

"App dos Serviços em Nuvem da Unify" é um aplicativo para dispositivos móveis que pode ser usado para acessar os Serviços em Nuvem da Unify.

"Assinatura" significa a aderência à um determinado Serviço em Nuvem da Unify, ou seja, a efetiva contratação recorrente dos Serviços em Nuvem da Unify pelo Cliente Final, segundo os termos e condições definidos no Plano de Assinatura. Os Serviços em Nuvem da Unify são comercializados exclusivamente por meio de Assinaturas.

"Cliente Final", também conhecido como "Você", significa a empresa ou organização que é uma parte no Contrato de Serviços em Nuvem e que é responsável pelo uso adequado dos Serviços em Nuvem da Unify por parte dos Usuários e por seus Dados do Usuário no Arrendamento dos seus Serviços em Nuvem da Unify.

"Contrato de Licença de Usuário Final" ou "EULA" significa nosso conjunto de termos e condições de licença para o uso do software por usuários finais. Embora o Serviço em Nuvem da Unify seja, em princípio, um aplicativo baseado em nuvem, alguns de seus componentes precisam ser baixados e instalados, como aplicativos para smartphones e tablets. Esses componentes são cobertos pelo EULA. Além disso, as licenças de código aberto e EULAs de terceiros podem ser aplicáveis.

"Contrato de Licença de Usuário Final de Terceiro" ou "EULA de Terceiros" significa um conjunto de termos e condições de licença do fornecedor de um componente comercial de terceiros ou um Freeware, cuja aceitação é um pré-requisito por tal fornecedor para conceder o direito de uso do respectivo componente de terceiros ou Freeware.

"Contrato de Processamento de Dados" ou "DPA" é um contrato para processamento de Dados Pessoais sob o qual a Unify coletará, armazenará e processará os Dados Pessoais.

"Contato do Cliente" é uma pessoa dentro de sua empresa ou organização, que é designada para ser nosso contato principal e que tem autoridade para agir em nome de sua empresa, em relação à todas as atividades diárias relacionadas aos Serviços em Nuvem da Unify. Essa pessoa deve ser nomeada durante o processo de registro, e também será o primeiro Usuário criado dos Serviços em Nuvem da Unify e, portanto, também (inicialmente) ocupará a função de Administrador do Arrendamento.

"Conta do Usuário ou Conta de Subscrição" significa uma conta criada por você no console de administração dos Serviços em Nuvem da Unify, geralmente para um Usuário. A menos que você forneça

à sua Parte Contratante outras instruções, os Dados do Usuário relacionados a essa Conta do Usuário serão mantidos pelo período de sua assinatura.

“Contrato de Serviços em Nuvem” significa o contrato de Serviços em Nuvem assinado entre Você e sua Parte Contratante quanto ao uso dos Serviços em Nuvem da Unify, dos quais o TOSP faz parte.

“Dados do usuário” ou “Conteúdo do Usuário” inclui, mas não se limita a todos os dados, incluindo todo o texto, som, software, arquivos de imagem, documentos, fotos, slides de apresentação, gravações de áudio e/ou vídeo, comentários, perguntas, entradas de chamadas e registros, transcrições ou outros conteúdos, informações ou arquivos que um Usuário envia aos Serviços em Nuvem da Unify, recebe através dos Serviços em Nuvem da Unify e gera usando os Serviços em Nuvem da Unify, armazena dentro dos Serviços em Nuvem da Unify ou cria de alguma forma através do uso dos Serviços em Nuvem da Unify. Em outras palavras, significa todos os dados processados por Você, ou por qualquer outro Usuário, nos Serviços em Nuvem da Unify.

“Dados de suporte” significam os dados de uso coletados quando um usuário dos Serviços em Nuvem da Unify envia uma solicitação de suporte, incluindo informações sobre o ambiente de hardware e software do Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify quando a falha ocorreu e outros detalhes relacionados, como informações de contato ou autenticação, personalização da sessão de bate-papo, dados resultantes de diagnósticos, dados do sistema e do registro sobre instalações de software, configurações de hardware e arquivos ou capturas de tela de controle de erros.

“Dados de Uso” significam dados estatísticos, análises, tendências e informações de uso derivadas de cada uso dos Serviços em Nuvem da Unify pelo Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify. Os Dados de Uso incluem, por exemplo e sem limitação, informações quantitativas agregadas sobre o número de Usuários do Cloud Services, largura de banda usada, espaço de armazenamento ou capacidade da CPU.

“Dados Pessoais” significa qualquer informação relativa a uma pessoa física identificada ou identificável (“Titular dos dados”); uma pessoa identificável é aquela que pode ser identificada, direta ou indiretamente, em particular por referência a um número de identificação ou a um ou mais fatores específicos de sua identidade física, fisiológica, mental, econômica, cultural ou social.

“Data de Vigência” significa a data em que o Contrato de Serviços em Nuvem entra em vigor, conforme descrito nos **TOSP**.

“Debate” refere-se a vários itens de debate (mensagens, arquivos, reuniões em tempo real por telefone, vídeo, compartilhamento de tela, etc.) compartilhados entre e visíveis por todos os participantes. Os debates podem ser “privados” - onde os usuários precisam ser explicitamente adicionados à conversa, ver o conteúdo ou eles podem ser “abertos” - onde qualquer usuário pode optar por participar. Os debates são moderados pelos participantes do Debate, e qualquer pessoa no Debate tem a capacidade de remover outras pessoas, se necessário.

“Defeito” significa uma falha reproduzível dos Serviços em Nuvem da Unify em conformidade com a especificação dos Serviços em Nuvem da Unify conforme descrito na [Descrição do Produto e Serviço \(PSD\)](#), que é publicada no portal dos Serviços em Nuvem da Unify.

“Descrição do Produto e Serviço” ou “**PSD**” significa a descrição dos Serviços em Nuvem da Unify e os serviços associados a ele. Algumas funções dos Serviços em Nuvem da Unify e dos serviços associados podem ser disponibilizados apenas se Você assinar um pacote de serviços elegível.

“Dia do Serviço” significa um dia no qual a Unify fornece um Serviço de Suporte específico aos Serviços em Nuvem da Unify, como o UHD. Os Dias de Serviço para diferentes Serviços de Suporte dos Serviços em Nuvem da Unify podem variar, dependendo do Serviço de Suporte dos Serviços em Nuvem da Unify relevante e do Plano de Suporte dos Serviços em Nuvem da Unify aplicável.

“Dia Útil” significa os dias da semana durante os quais a maioria das empresas funciona, geralmente de segunda a sexta-feira, exceto feriados locais ou bancários. Para determinar o momento oportuno de um

aviso, o cronograma de Dias Úteis aplicável à parte receptora deverá prevalecer, enquanto o momento oportuno de uma ação será determinado pelo cronograma de Dias Úteis aplicável à parte obrigada a executar a ação.

"Direitos de Propriedade Intelectual" significam direitos autorais (incluindo direitos morais), patentes, designs protegidos, designs registrados, direitos de design, modelos de utilidade, marcas comerciais, marcas de serviço, segredos comerciais, know-how, direitos de banco de dados, direitos pessoais, nomes de empresas ou organizações, nomes de domínio e outros direitos de um tipo semelhante, em qualquer país ou jurisdição, incluindo todos os registros, pedidos de registro, direitos para solicitar registro e licenças para ou relacionados a tais direitos.

"Documentação" significa as descrições técnicas e/ou funcionais que são fornecidas ou disponibilizadas ao Cliente junto com os Serviços em Nuvem da Unify. A documentação será, em geral, fornecida on-line. A Documentação inclui, entre outras coisas, a descrição de características de desempenho, recursos ou requisitos de hardware e software dos Serviços. Na medida exigida pelo respectivo detentor dos direitos, a Documentação também poderá incluir os textos de Licença de Código Aberto ou as condições especiais de licença de um fornecedor de Freeware ou de outro fornecedor comercial de software.

"Encargos" significam os preços referente aos Serviços em Nuvem da Unify, conforme acordado entre você e a Unify ou sua Parte Contratante. Podem ser mensais, com base em uso ou Encargos únicos.

"Evento de Força Maior" significa qualquer evento que esteja além do controle razoável de uma Parte, incluindo (i) dano, destruição ou aquisição compulsória das instalações ou outra propriedade pertencente à Parte afetada, (ii) incêndio, explosão, acidente, dano elétrico, interferência eletromagnética; (iii) tempestade, terremoto, furacão, tornado, inundação, erupção vulcânica ou outro desastre natural; (iv) guerra, ameaça de guerra, ato de terrorismo, insurreição, revolta, tumulto ou outra agitação civil; (v) epidemias, pandemias, restrições de quarentena ou outras restrições ou recomendações de saúde pública; (vi) greves, bloqueios ou outras interrupções laborais; (vii) interrupção dos serviços de transporte; (viii) sanções, embargos ou falta de materiais, suprimentos ou serviços, quebra de relações diplomáticas; (ix) a falha de qualquer autoridade governamental aplicável de emitir quaisquer licenças ou aprovações, ou a suspensão, rescisão ou revogação de quaisquer licenças ou aprovações, necessárias para a operação dos negócios da Parte afetada ou para a execução de serviços, ou qualquer outra circunstância cujo resultado do desempenho pela parte afetada é impedido por lei; ou (x) no caso da Unify, a ocorrência de qualquer um dos eventos mencionados acima a seus subcontratados ou fornecedores que resultem em atraso ou falha na execução.

"Fornecendo/Prestando os Serviços em Nuvem da Unify, "Fornecido/Prestado" significa manter um Contrato de Serviços em Nuvem com Você, que concede a Você acesso aos Serviços em Nuvem da Unify. Os Serviços em Nuvem da Unify são fornecidos a Você por uma entidade legal do Grupo Atos ou pelo Revendedor Credenciado da Unify.

"Fórum de Suporte" é uma seção do Portal de Suporte dos Serviços em Nuvem da Unify que permite aos Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify de todos os clientes e Usuários dos Serviços de Nuvem da Unify para discutir suas dúvidas sobre os Serviços em Nuvem da Unify e publicar e receber informações sobre solução de problemas. O uso do Fórum de Suporte é regido pelas **Regras do Fórum de Suporte (SFR)**.

"Freeware" significa um programa de computador que pode ser usado sem a necessidade de pagamento ou outra compensação (por exemplo, por publicidade). O Freeware pode estar sujeito a condições especiais de licença do fornecedor, que, por exemplo, podem limitar o direito de distribuir ou redistribuir o Freeware. O freeware pode ter limitações funcionais que uma versão comercial não possui. Em geral, o fornecedor de um freeware não concede acesso ao código-fonte do Freeware.

"Horário do Serviço" significa os horários em um Dia de Serviço no qual um Serviço de Suporte específico dos Serviços em Nuvem da Unify, como o UHD, está disponível. Os Horários do Serviço podem variar,

dependendo do Serviço de Suporte dos Serviços em Nuvem da Unify relevante e do Plano de Suporte dos Serviços em Nuvem da Unify aplicável.

"Incidente" significa um evento que afeta a entrega dos Serviços em Nuvem da Unify, por exemplo, um caso de não execução dos Serviços em Nuvem da Unify, ou a falha em obter um Nível de Serviço. Os incidentes são descritos em detalhes na [Descrição do Produto e Serviço \(PSD\)](#), que é publicada no portal dos Serviços em Nuvem da Unify no site do seu Revendedor Autorizado.

"Leis Aplicáveis" significam e incluem todas as leis, estatutos, regulamentos, orientações, diretrizes e códigos de conduta de qualquer governo ou Regulador da jurisdição competente e quaisquer ordens de qualquer Regulador ou outra administração, tribunal ou outro tribunal de jurisdição competente que sejam aplicáveis a estes TOSP, Você, a Unify ou para o desempenho de suas obrigações ou da Unify sob estes TOSP.

"Leis de Controle de Exportação Aplicáveis" significa quaisquer requisitos nacionais e internacionais de comércio exterior e alfândega ou quaisquer embargos ou outras sanções, como leis anti-terrorismo, listas de pessoas negadas ou similares estipuladas pela República Federal da Alemanha, União Européia, Estados Unidos da América e outras leis nacionais de exportação aplicáveis, por ex. do país/jurisdição onde Você ou um usuário do Unify Cloud Services tem seu local de negócios. As leis de controle de exportação aplicáveis são um subconjunto das Leis Aplicáveis.

"Licença de Software de Código Aberto" ou "Licença OSS" significa os termos de licença para um programa de computador que dá ao usuário, além do direito de uso sem taxa de licença ou royalties, direitos de uso geralmente reservados para o proprietário dos direitos autorais do programa de computador, por exemplo, o direito de analisar o programa de computador como desejado, editá-lo, mesclá-lo com outros programas de computador ou obter seus próprios programas de computador e distribuir seus resultados (para os fins desta disposição, coletivamente referidos como "Serviço OSS"). Por sua vez, esses termos de licença exigem que pelo menos uma das seguintes condições seja atendida: (a) o código fonte ou as informações de design referentes ao Serviço OSS devem ser disponibilizados; (b) o direito de criar trabalhos derivados relativos ao Serviço OSS deve ser concedido; (c) uma licença isenta de royalties a terceiros para usar os direitos de propriedade intelectual da parte incorporada no Serviço OSS ou (d) para identificar o proprietário dos direitos autorais do Software de código aberto não modificado. As licenças de código aberto são, por exemplo e sem limitação, qualquer versão da Licença Pública Geral GNU (GPL) ou da Licença Pública Geral Menor GNU (LGPL) ou da Licença Pública Geral Affero (AGPL) ou licenças de código aberto similares, licenças "gratuitas", e as licenças gerais a elas como de "domínio público".

"Produzindo/Processando/Executando Serviços em Nuvem da Unify, Produzido/Processado" significa executar o software de Serviços em Nuvem da Unify em um centro de dados, permitir meios de acesso a este software para os Usuários e disponibilizar todos os outros produtos e serviços que são chamados coletivamente de Serviços em Nuvem da Unify. Os Serviços em Nuvem da Unify são processados pela Unify.

"Níveis de serviço" significa as métricas de desempenho do serviço com os correspondentes objetivos de nível de serviço para o fornecimento dos Serviços em Nuvem da Unify.

"Norma" significa qualquer especificação técnica que seja distribuída, publicada ou de outra forma disponibilizada por qualquer consórcio, organização de padrões, grupo de interesse especial ou entidade semelhante, com o propósito de adoção generalizada do setor.

"O Acordo de Nível de Serviço" ou "SLA" está incorporada nestes TOSP como **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** e descreve o nível de serviço que você pode esperar da Unify em relação aos Serviços em Nuvem da Unify.

"Plano de Assinatura, Plano de Subscrição ou Conta de Subscrição" significa um plano de assinatura referente à um determinado produto dos Serviços em Nuvem da Unify no qual os termos e condições

específicos são definidos na Assinatura, como o prazo, os pacotes de serviços disponíveis, os arranjos para mudança e renovação de assinatura, ciclos de faturamento e Encargos.

“Política de Uso Aceitável” or “AUP” significa uma estrutura de regras e regulamentos que visam garantir que todos que usam os Serviços em Nuvem da Unify desfrutem de um uso produtivo, livre de interrupções e seguro dos Serviços em Nuvem da Unify. Ela descreve o que é considerado como uso aceitável dos Serviços em Nuvem da Unify, o que não é, e o que acontecerá se houver uma violação do AUP.

“Publicar” significa qualquer upload, publicação, exibição, vinculação ou disponibilização de qualquer Conteúdo do Usuário nos Serviços em Nuvem da Unify.

“Rede do Cliente” significa qualquer parte de sua rede e os dispositivos operados nela, incluindo computadores pessoais, equipamentos de rede de dados ativos e passivos, aplicativos de rede de telecomunicações e todos os equipamentos associados (incluindo componentes de rede de terceiros) que podem ser usados para os Serviços em Nuvem da Unify.

“Resolução” - Medidas tomadas para resolver um incidente. Podem ser também soluções provisórias.

“Plano de Suporte dos Serviços em Nuvem da Unify” refere-se a uma parte dos TOSP com sua Parte Contratante, que abrange os serviços de suporte ao cliente e ao usuário.

“Portal de Suporte aos Serviços em Nuvem da Unify” significa uma forma de suporte baseada na web, a partir da qual as diferentes formas de suporte fornecidas pela Unify podem ser acessadas. O escopo exato do suporte é determinado pelo pacote de serviços aplicável.

“Portal dos Serviços em Nuvem da Unify” significa o site em que você faz login nos Serviços em Nuvem da Unify e onde as assinaturas dos Serviços em Nuvem da Unify são inseridas.

“Principais Serviços dos Serviços em Nuvem da Unify” significa o aplicativo dos “Serviços em Nuvem da Unify” conforme definidos no Anexo “Descrição do Produto e Serviço” (PSD), que é publicado no portal dos Serviços em Nuvem da Unify no site do seu Revendedor Autorizado. As instalações auxiliares dos Serviços em Nuvem da Unify, como a seção do Portal dos Serviços em Nuvem da Unify que atende o gerenciamento de (novas) assinaturas, o Fórum de Suporte, plugins opcionais ou recursos que devem ser ativados e/ou baixados separadamente, estão excluídas.

“Revendedor Credenciado” significa a empresa autorizada pela Unify para revender os Serviços em Nuvem da Unify e que fornece os Serviços em Nuvem da Unify à Você, se você tiver firmado um Contrato de Serviços em Nuvem com essa empresa.

“Self Service (auto-atendimento) dos Serviços em Nuvem da Unify” significa um conjunto de recursos de suporte de auto-atendimento para os Serviços em Nuvem da Unify, como um FAQ e o Fórum de Suporte.

“Serviços em Nuvem da Unify” significam, coletivamente, todos os serviços em nuvem classificados pela Unify, incluindo o “Circuit” e o “OpenScape Cloud”, que são produzidos pela Unify Software e Solutions GmbH & CO.KG e fornecidos a Você por uma Parte Contratante.

“Serviço de Apoio ao Usuário” ou UHD é um serviço de assistência técnica especial que fornece suporte dedicado para os Serviços em Nuvem da Unify.

“Software de código aberto” ou “OSS” significa um programa de computador que está, em princípio, disponível sem nenhum custo, que é licenciado sob uma Licença de Código Aberto, e que está disponível (a) apenas no formato de código fonte, ou (b) em forma de código de objeto (executável), e o código fonte é entregue junto com o código executável.

“Tenancy” dos Serviços em Nuvem da Unify” significa o segmento ou domínio separado de forma lógica na plataforma dos Serviços em Nuvem da Unify dedicada a Você e seus Usuários.

“Termos de Produção de Serviços (TOSP)” significa o presente documento com os termos-chave de acordo com os quais a Unify executa os Serviços em Nuvem da Unify e que são fornecidos ao Cliente Final pela Parte Contratante. O TOSP deve fazer parte de qualquer Contrato de Serviços em Nuvem entre o Cliente Final e a Parte Contratante dos Serviços em Nuvem da Unify.

“Usuário” ou “Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify” (por exemplo, Usuário do Circuit) significa, coletivamente, os diferentes tipos de usuários vinculados a um determinado cliente. Você é responsável por todas as atividades de seus Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify e por sua conformidade com os TOSP e, em particular, sua conformidade com a Política de Uso Aceitável (AUP).

“Usuário Convidado” significa um Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify que não seja um Usuário de uma Conta de Subscrição, a quem você deseja fornecer acesso temporário aos Serviços em Nuvem da Unify, sob total responsabilidade e custo.

“Usuário Convidado Cruzado” é um Usuário que é um Usuário de Arrendamento de outro Arrendamento de Serviços na Nuvem (diferente do seu), que é adicionado a um Debate acerca dos Serviços em Nuvem da Unify em determinado Cliente Final. Depois que o Usuário do Arrendamento de Serviços na Nuvem aceitar o convite, ele terá acesso total ao conteúdo do Debate especificado, mas não pode acessar nenhum outro Debate organizado por um Usuário do Cliente Final. Um Usuário Convidado Cruzado não conta em relação ao número de Contas de Usuário que Você assinou.

“Usuário Convidado da Sessão” é um usuário temporário dos Serviços em Nuvem da Unify que é convidado para uma reunião (por exemplo, empresa de telecomunicações, videoconferência, compartilhamento de tela, etc.) hospedada em uma base de dados do seus Serviços em Nuvem da Unify. O Usuário Convidado da sessão vê somente o que é compartilhado na reunião. Após o término da reunião, eles continuarão a ter acesso ao conteúdo da reunião por um (1) mês. Um Usuário Convidado da Sessão não é contabilizado como usuário no número de Contas de Usuário que você assinou. O Usuário Convidado da Sessão não poderá ser um Usuário de Subscrição dos Serviços em Nuvem da Unify.

“Usuário de Subscrição” significa um Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify que é registrado por um cliente como usuário em uma Conta de Subscrição específica para execução de um determinado Serviço em Nuvem da Unify.

“Valor do Contrato” significa o valor total dos encargos recorrentes que você pagou à sua Parte Contratante no Contrato de Serviços em Nuvem no período de 12 (doze) meses precedentes ao evento relevante ou, se o prazo do Contrato de Serviços em Nuvem for menor do que doze (12) meses, o valor total dos Encargos recorrentes que teriam sido pagas se o Contrato de Serviços em Nuvem tivesse durado por 12 (doze) meses, calculado conforme o valor médio dos Encargos que já foram pagas à Unify até o evento relevante. Se o contrato foi firmado com um Revendedor Credenciado da Unify, o Valor do Contrato será determinado de acordo com o preço de tabela geral no momento do pedido.

Anexo 2 - TOSP Adicionais para o Circuit

1. O Circuit se caracteriza como um serviço de valor agregado de comunicação em tempo real e não deve ser um substituto para o Seu telefone principal, celular ou serviço de internet.

Tendo em vista que o Circuit é considerado um serviço de valor agregado aos serviços de telecomunicações, contratados diretamente por Você junto aos Prestadores de Serviços específicos e devidamente regulados pela respectiva Agência Reguladora, Você também reconhece que o Circuit não se destina a auxiliar ou realizar chamadas de emergência, como chamadas para hospitais, polícia, bombeiros ou outro tipo de serviços que conectam um Usuário ao ponto de atendimento dos serviços de emergência. É sua inteira responsabilidade contratar os serviços telefônicos fixos ou serviços sem fio (móveis), de dados e/ou de voz, que ofereçam acesso aos serviços de telecomunicações, incluindo à esses serviços de emergência. O Circuit não suporta os recursos especiais exigidos pelos serviços de emergência, como o fornecimento de informações sobre a localização do chamador para o serviço de emergência. Observe que isto também se aplica se, tecnicamente, você puder realmente se conectar a partir do Circuit com um serviço de emergência. Nesse caso, você precisará fornecer detalhes de sua localização física para permitir que os serviços de emergência possam ajudar Você.

Anexo 3 - TOSP Adicionais para o OpenScape Cloud

O OpenScape Cloud se caracteriza como serviço de valor agregado em telecomunicação em tempo real. O OpenScape Cloud não inclui nenhum serviço de acesso à Rede Pública de Telefonia Comutada (PSTN) ou qualquer rede pública de acesso. Esses serviços podem ser integrados ao OpenScape Cloud, mas devem ser adquiridos diretamente por Você junto a um prestador de serviços devidamente autorizado pelas Agências reguladoras.

Há suporte para chamadas de emergência na oferta padrão do OpenScape Cloud. A chamada de emergência requer uma configuração específica do arrendatário do OS Cloud. Detalhes sobre como ativar e configurar chamadas de emergência para o arrendatário do OS Cloud podem ser encontrados na Descrição de Produto e Serviço (PSD).

Anexo 4 – TOSP - Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A Unify Produz os Serviços em Nuvem da Unify e presta suporte aos Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify segundo o Nível de Serviço descrito neste Anexo e concede créditos caso tais Níveis de Serviços não sejam atendidos e mediante o cumprimento de certos requisitos. Sua Parte Contratante tem o direito de oferecer-lhe o presente SLA e os créditos dele decorrentes ao formalizar um Contrato com Você. Solicitações de créditos do SLA devem ser feitas junto à Sua Parte Contratante.

Este SLA abrange os seguintes Serviços em Nuvem da Unify: Circuit e OpenScape Cloud, como parte do Contrato de Serviços em Nuvem. Aplicam-se aos Serviços em Nuvem da Unify, exceto se sua Conta for uma Conta de Free Trial, , os Níveis de Serviços abaixo definidos.

1. Definições

Além dos termos definidos em outras partes deste documento, as seguintes definições se aplicam:

- “Disponibilidade” significa o tempo durante o qual o Serviço em Nuvem da Unify está disponível para acesso e uso, sujeito às exclusões descritas neste **Contrato de Nível de Serviço (SLA)**, em particular, na seção 2.
- “Exceções de disponibilidade” significam circunstâncias que estão além do controle da Unify e sob as quais o Serviço em Nuvem da Unify Assinado não pode ser fornecido de acordo com os compromissos de SLA da Unify, conforme descrito abaixo na seção 2.1c).
- “Mês Contratado” significa um ciclo de faturamento mensal completo durante a vigência da assinatura,
- “Período de Inatividade” significa o total de minutos em um Mês Contratado durante o qual a totalidade do Serviço em Nuvem Principal da Unify não está disponível, em decorrência de responsabilidade exclusiva da Unify. A indisponibilidade de recursos de serviço individuais não é contada como Período de inatividade, a menos que tal indisponibilidade torne o Serviço em Nuvem Principal da Unify indisponível ou inacessível. Instabilidade decorrente de acesso à Rede Pública não deve ser contabilizado como Período de Inatividade.
- “Resolução” significa as medidas tomadas para resolver um Incidente. Uma Resolução também pode ser uma solução alternativa.
- “Tempo de Resposta” significa o tempo entre o recebimento de uma solicitação de serviço pela Unify e o tempo que a UHD responde primeiramente a essa solicitação de serviço, sujeito às Horas de Serviço aplicáveis
- “Período de inatividade verificado” significa o período de inatividade declarado pelo Cliente e verificado pela Unify, conforme estabelecido neste **Acordo de Nível de Serviço (SLA)**.

2. Disponibilidade dos Serviços em Nuvem da Unify

2.1 Geral

A Unify é obrigada a envidar esforços comercialmente razoáveis para fornecer 99,9% de disponibilidade dos Serviços em Nuvem da Unify, exceto para Tempos de Inatividade dentro do escopo das seguintes exclusões:

a) Manutenção Agendada

Este é o período de inatividade agendado com antecedência para instalar correções de bugs, atualizações e para realizar outros trabalhos de manutenção. A Manutenção Agendada será, em geral, feita fora dos horários de pico do uso dos Serviços em Nuvem da Unify. Os clientes serão notificados sobre a Manutenção Agendada em forma de texto com pelo menos dois (2) dias de antecedência.

b) Manutenção de Emergência

Em casos urgentes, o Período de Inatividade pode ser programado imediatamente se for necessário para prevenir ou evitar danos, ou para instalar correções de erros que não podem esperar até o próximo período de Manutenção Agendada, por exemplo, uma correção de segurança com respeito a uma vulnerabilidade considerada "alta". A Unify é obrigada a tentar notificar o Cliente Final, mas um período de aviso mais breve do que para a Manutenção Agendada pode ser aplicado.

c) Exceções de Disponibilidade

Estes são períodos de inatividade causados por:

- Eventos de Força Maior;
- Problemas, incidentes e defeitos causados por Você, como
 - Apesar do conselho da Unify ou do seu Revendedor Credenciado, você continua usando os Serviços em Nuvem da Unify Assinados em desconformidade com os termos e condições definidos, especialmente se tal uso viola a **Política de Uso Aceitável (AUP)** publicada no portal de Serviços em Nuvem da Unify Assinado no site do seu Revendedor Credenciado,
 - Qualquer ação ou omissão não autorizada de seus funcionários, agentes, contratados ou fornecedores com relação aos Serviços em Nuvem da Unify Assinados, ou se alguém obtiver acesso à rede da Unify usando suas senhas ou equipamentos sem sua permissão;
 - Falha de sua parte em aderir e/ou manter atualizadas quaisquer configurações, plataformas, software ou hardware necessários para execução dos Serviços em Nuvem da Unify;
 - Sua falha em seguir quaisquer políticas aplicáveis para uso aceitável, incluindo quaisquer usos dos Serviços em Nuvem da Unify Assinados que violem a **Política de Uso Aceitável (AUP)**.
- Problemas, incidentes e Defeitos causados por softwares de terceiros (incluindo serviços ou softwares de terceiros, como os navegadores que você usa) ou hardware de terceiros (incluindo seu equipamento de rede), desde que não estejam sob o controle da Unify ou não tenham sido recomendados para os Serviços em Nuvem da Unify;
- Falha da conexão com a Internet entre você e o Ponto de Presença da Unify para os centros de dados que fornecem os Serviços em Nuvem da Unify;

Também são excluídos os períodos de inatividade que afetam as contas do Usuário dos Serviços em Nuvem da Unify que não estavam sujeitos a um Pacote de Serviços pago no momento do Incidente (incluindo, entre outros, as assinaturas do pacote de serviço GRATUITO, assinaturas de teste ou *Free Trial*, por exemplo).

2.2 Créditos de Disponibilidade

- a) Caso a Unify não cumpra as metas de disponibilidade para os Serviços em Nuvem da Unify Assinados para o Mês Contratado, você poderá reivindicar um Crédito de Disponibilidade com a sua Parte Contratante, conforme a tabela abaixo.

Você deve enviar sua solicitação para um Crédito de Disponibilidade por meio de seu Contato do Cliente para sua Parte Contratante no prazo máximo de dez (10) Dias Úteis após a data da fatura. A solicitação de serviço deve conter uma cópia da fatura e detalhes razoáveis sobre o período de inatividade reivindicado e o nível de disponibilidade não cumprido pela Unify.

Sua parte contratante encaminhará a reclamação para a Unify. A Unify é obrigada a verificar com um julgamento razoável o período de inatividade reivindicado e responder à reivindicação à sua Parte Contratante no prazo de dez (10) dias úteis se a solicitação puder ser verificada pela Unify (período de inatividade verificado) e qual crédito de disponibilidade será aplicado.

- b) Os seguintes Créditos de Disponibilidade referem-se às opções de Pacotes de Serviço e Pacote descritas em mais detalhes na **Descrição de Produto e Serviço (PSD)**, que é fornecida pela sua Parte Contratante, e eles serão aplicados aos Níveis de Disponibilidade Alcançados:

Disponibilidade Alcançada Nível	Crédito de disponibilidade por pacote de serviços		
	Enterprise Enterprise V	Professional Professional V	Team Team V
< 99,9% e > 99,5%	2,5%	-	-
< 99,5% e > 99,0%	5%	2,5%	-
< 99,0% e > 98,5%	7,5%	5%	2,5%
< 98,5% e > 98,0%	10%	7,5%	5%
< 98,0% e > 97,5%	12,5%	10%	7,5%
< 97,5% e > 97,0%	15%	12,5%	10%
< 97,0% e > 96,5%	17,5%	15%	12,5%
< 96,5% e > 96,0%	20%	17,5%	15%
< 96,0% e > 95,5%	22,5%	20%	17,5%
< 95,5% e > 95,0%	25%	22,5%	20%
< 95,0% e > 90,0%	50%	25%	22,5%
< 90,0% e > 96,5%	100%	50%	25%

Para Opções de Pacotes, os créditos do SLA para “Enterprise” se aplicam.

Cálculo:

- Créditos de Disponibilidade consulte a fatura do período de faturamento que está sujeito à reivindicação.
 - Valor Creditado é calculado multiplicando os Créditos de Disponibilidade pelos respectivos valores da fatura para cada Pacote de Serviços e Opções de Pacotes considerando a soma desses produtos.
 - O Nível de Disponibilidade Alcançado é calculado da seguinte forma: a diferença entre (a) o número total de minutos do Mês Contratado menos (b) o número total de minutos do Período de Inatividade Qualificado, dividido pelo (c) o número total de minutos do Mês Contratado.
 - O Período de Inatividade Qualificado é calculado da seguinte forma: Período de inatividade verificado menos (a) o número total de minutos da Manutenção Agendada e da Manutenção de Emergência do Mês Contratado e (b) o número total de minutos de Exceções da Disponibilidade, conforme definido acima.
- Exemplo para o cálculo do Crédito de Disponibilidade:
- Suposições:
 - Período de Faturamento: 16 de maio a 15 de junho
 - Quantidade faturada para aquele mês:
 - 300 EUR para Usuários do pacote de serviços Enterprise,
 - 200 EUR/Professional, 100 EUR / Team e
 - 100 EUR para opções de pacote (ou USD ou outra moeda de fatura)
 - 300 minutos de Período de Inatividade Qualificado no período de faturamento (31 dias).
 - Número total de minutos no Mês Contratado = 31 dias x 24 horas x 60 minutos = 44.640 minutos.
 - Nível de Disponibilidade Alcançado = $(44.640 - 300) / 44.640 = 99,32\%$.
 - Os Créditos de Disponibilidade resultantes são de:
 - 5% para Usuários do Serviço em Nuvem da Unify atribuídos ao Pacote de Serviços Enterprise,

- 2,5% / Professional,
 - 0% / Team e
 - 5% para as Opções de Pacotes.
- O Valor Creditado é calculado da seguinte forma:
 - 5% dos 300 EUR para Usuários do pacote de serviços *Enterprise*,
 - mais 2,5% dos 200 EUR /*Professional*,
 - mais 0% de 100 EUR/*Team* + 5% x 100 EUR para Opções de Pacotes = 25 EUR (ou USD ou outra moeda da fatura).
- c) O Crédito de Disponibilidade será aplicado por sua Parte Contratante à fatura após a resposta da Unify à sua solicitação de crédito de disponibilidade. O crédito de disponibilidade não pode exceder cem por cento (100%) do valor faturado, nem os créditos de disponibilidade podem ser acumulados ao longo de vários Meses Contratados. Não haverá reembolso de Créditos de Disponibilidade para os últimos dois (2) meses da assinatura, caso a assinatura não seja renovada.
- d) Elegibilidade:
- Para ser elegível para os Créditos de Disponibilidade, você não pode
- estar atrasado com seus pagamentos mensais,
 - violar a **Política de Uso Aceitável (AUP)**
 - violar materialmente os **TOSP**
- e) Os Créditos de Disponibilidade serão concedidos somente se você tiver uma assinatura paga para um Serviço em Nuvem da Unify. Os créditos de disponibilidade não estarão disponíveis se você estiver inscrito em um pacote de serviços gratuitos, Free Trial, de teste ou qualquer outro serviço não pago para uma assinatura de teste ou avaliação.
- 2.3 Os Créditos de Disponibilidade são seu único e exclusivo recurso com relação a qualquer reivindicação de Defeitos em um Serviço em Nuvem da Unify Assinado. Em particular, nenhum Encargo será reembolsado. Isso não afetará seu direito de rescindir o Contrato de Serviços em Nuvem por justa causa, conforme estipulado nos **TOSP**.
- ### 3. Suporte para os Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify
- 3.1 Serviços de suporte ao usuário, definidos e oferecidos pela sua Parte Contratante e sujeitos ao Contrato de Serviços em Nuvem. A Unify produz os seguintes recursos de suporte para os Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify:
- Autoajuda através do Portal de Suporte dos Serviços em Nuvem da Unify,
 - Serviço de Apoio ao Usuário (UHD),
 - Processamento de solicitações de serviço, ou seja, a abertura de tickets para Defeitos.
- Os diferentes recursos de suporte são descritos em mais detalhes na **Descrição do produto e Serviço (PSD)**. Alguns desses recursos de suporte estão disponíveis somente se você se inscreveu no Pacote de Serviços correspondente. A medida em que você terá acesso a esses recursos e como esses recursos serão fornecidos a você está sujeito ao seu Contrato de Serviços em Nuvem.
- 3.2 Os recursos do *Self Service* dos Serviços em Nuvem da Unify são parte integrante dos Serviços em Nuvem da Unify e, portanto, são abordados na seção anterior sobre a disponibilidade dos Serviços em Nuvem da Unify. Não há compromisso de disponibilidade em separado para o Portal de Suporte aos Serviços em Nuvem da Unify.
- 3.3 A disponibilidade do UHD é descrita na **Descrição do Produto e Serviço (PSD)**. A Unify envidará esforços comercialmente razoáveis para responder às solicitações o mais rápido possível. Não há créditos de SLA para serviços UHD.

- 3.4 Para solicitações feitas ao UHD ou para *tickets*, a Unify compromete-se em atingir o objetivo do Tempo de Resposta descrito abaixo, dependendo do nível de prioridade da solicitação de serviço:

Prioridade	Tempo de resposta
Nível de Prioridade 1	1 hora
Nível de Prioridade 2	2 horas
Nível de Prioridade 3	24 horas

- 3.5 Os Tempos de Resposta são medidos a partir do momento em que a solicitação de serviço é recebida pela Unify, se esse período no tempo estiver dentro de uma Hora de Serviço do UHD, caso contrário, a partir do próximo período da Hora de Serviço. Se o Tempo de Resposta para uma solicitação de serviço exceder a Hora de Serviço do UHD, a medição do Tempo de Resposta continuará assim que o período subsequente da Hora de Serviço do UHD começar. A medição termina quando a solicitação de serviço for respondida, o que pode incluir a notificação por e-mail do Usuário do Serviço em Nuvem da Unify.
- 3.6 Os Níveis de Prioridade serão definidos pela Unify quando o Usuário do Serviço em Nuvem da Unify fizer a solicitação de serviço. A Unify se reserva o direito de redefinir o Nível de Prioridade, pois a solicitação de serviço é tratada de acordo com as definições abaixo, como parte da resposta à solicitação de serviço, indicando os motivos.
- "Nível de prioridade 1" significa incidentes em que os Principais Serviços em Nuvem da Unify, em sua totalidade, conforme descrito nos TOSP e, em particular, na **Descrição do Produto e Serviço (PSD)**, não estão disponíveis para todos os seus Usuários dos Serviços em Nuvem da Unify.
 - "Nível de prioridade 2" significa incidentes onde partes ou funcionalidades relevantes dos Serviços em Nuvem da Unify, como a função de pesquisa, acesso a armazenamento, compartilhamento de conteúdo, etc., conforme descrito nos TOSP e, em particular, na **Descrição do Produto e Serviço (PSD)** não estão disponíveis.
 - "Nível de prioridade 3" significa incidentes que não são atribuídos aos níveis de prioridade 1 e 2.

Não há crédito se os objetivos do Tempo de Resposta e a disposição de uma Resolução não forem cumpridos.